

**GOVONI G&C****Manuale del Sistema
di Gestione Qualità****M01.00**Rev.03
17/07/2023

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Rev.	Causale	Redatto	Approvato e autorizzato
00 (05/09/2017)	Emissione	Massimo Galli	Gabriele Galli
01 (25/08/2020)	Aggiornamento	Barbara Galli	Gabriele Galli
02 (29/07/2021)	Aggiornamento	Barbara Galli	Massimo Galli
03 17/07/2023	aggiornamento	Barbara Galli	Massimo Galli

Sommarrio

Sommarrio	2
0. Introduzione.....	4
01. Approccio al Sistema di gestione	4
1. Scopo e campo di applicazione	5
2. Riferimenti Normativi.....	6
3. Termini e definizioni	6
4. Contesto dell'organizzazione.....	6
4.1 Organizzazione e suo contesto	6
4.2 Parti interessate	7
5. Leadership.....	8
5.1 Leadership e impegno	8
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	8
5.2 Politica.....	8
5.2.1 Stabilire la politica per la qualità	8
5.2.2 Comunicare la politica per la qualità.....	9
5.2.3 Ruoli, responsabilità e autorità dell'organizzazione.....	9
6. Pianificazione	9
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	9
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	11
6.3 Pianificazione delle modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità.....	12
7. Supporto	12
7.1 Risorse.....	12
7.1.2 Infrastrutture.....	13
7.1.3 Ambiente per il funzionamento dei processi.....	13
7.1.4 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	14
7.2 Competenza	14
7.3 Consapevolezza	14
7.4 Comunicazione.....	15
7.4.1 Comunicazione interna	15
7.4.2 Comunicazione esterna.....	15
7.5 Informazioni documentate.....	15

8. Attività operative.....	16
8.1 Pianificazione e controllo operativi.....	16
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi.....	16
8.2.1 Comunicazione con il cliente	16
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	17
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	17
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi.....	18
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	18
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	18
8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi.....	18
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	19
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	19
8.5.5. Attività post-consegna.....	19
8.6 Rilascio di prodotti e servizi.....	19
8.7 Controllo degli output non conformi.....	19
9. Valutazione delle prestazioni	20
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	20
9.1.2 Soddisfazione clienti.....	20
9.1.2 Analisi e valutazione.....	21
9.2 Audit interno	21
9.3 Riesame di Direzione	22
10. Miglioramento.....	23
10.1 Generalità.....	23
10.2 Non conformità e Azioni Correttive	23
10.3 Miglioramento continuo.....	24

0. Introduzione

Il Manuale rappresenta e descrive il Sistema di Gestione Qualità dell'azienda Govoni Giorgio & C S.p.A., da ora in poi GOVONI, in riferimento al sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

01. Approccio al Sistema di gestione

La direzione ritiene che l'impegno a tutti i livelli sia alla base di un sistema di gestione e nel rispetto della normativa in vigore utilizza un approccio per processi che incorpora il ciclo *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* e il *Risck-based thinking* (Figura1).

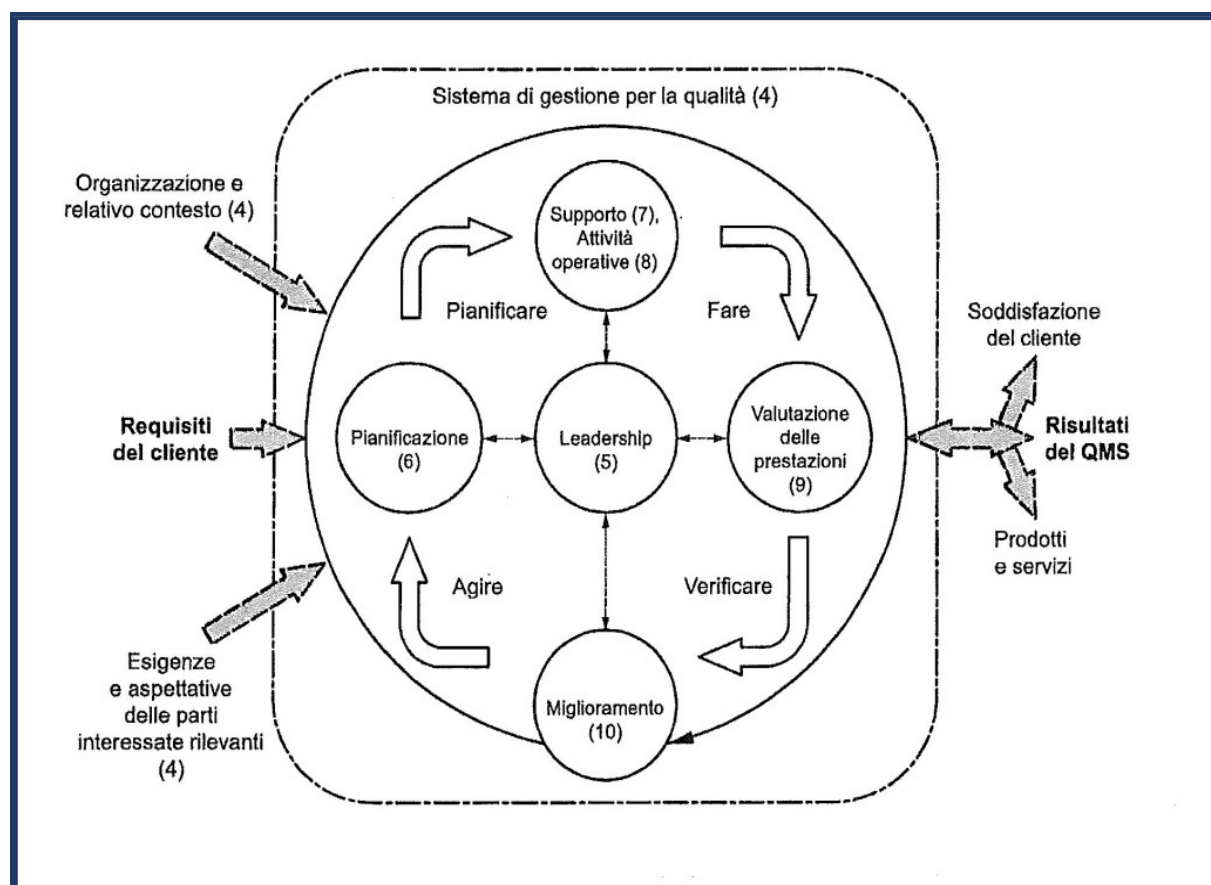


Figura 1 Schema PDCA

Plan: *stabilire gli obiettivi del sistema, i processi, e le risorse necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione, inoltre identificare e affrontare i rischi e le opportunità.*

Do: *attuare ciò che è stato pianificato*

Check: *monitorare e ove possibile misurare i processi e i servizi risultanti a fronte anche delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate.*

Act: *intraprendere azioni per migliorare in continuo*

Risck-based thinking: *è ritenuto fondamentale per pianificare il sistema di gestione, permette all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero fare deviare i suoi processi e il sistema di gestione per la qualità, inoltre permette di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.*

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità ("MSGQ") esprime la volontà della Direzione Generale dell'Organizzazione di:

- *Esporre e delineare le risorse impiegate nella gestione dei processi e relative attività per garantire i requisiti del Cliente;*
- *Fornire con regolarità prodotti che rispettano i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;*
- *Accrescere la soddisfazione del Cliente tramite l'efficace applicazione del Sistema che genera il Miglioramento continuo.*

Il MSGQA è redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ai requisiti delle specifiche norme cogenti.

La certificazione del SGQ rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2015 viene effettuata relativamente ai seguenti prodotti/servizi:

"Commercializzazione di prodotti e attrezzature per la saldatura; assistenza e manutenzione di attrezzature per la saldatura".

	Manuale del Sistema di Gestione Qualità	M01.00 Rev.03 17/07/2023
---	--	---

Dal campo di applicazione si esclude il punto 8.3 della norma “Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi”, in quanto:

- le macchine ed i prodotti commercializzati sono a marchio del costruttore;
- l’assistenza e la manutenzione delle macchine viene effettuata su specifiche del costruttore.

Il Manuale è impiegato dalla Direzione quale strumento per far conoscere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica, ai Clienti (diretti ed utenti finali), ai fornitori, al personale dell’Organizzazione, proprietari e investitori (come azionisti singoli o di gruppo con interessi interni all’organizzazione), società (intesa come comunità).

2. Riferimenti Normativi

I riferimenti normativi per la stesura del presente documento sono riportati nel documento DS 05 “Riferimenti Normativi”.

3. Termini e definizioni

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

4. Contesto dell’organizzazione

4.1 Organizzazione e suo contesto

La Società Govoni nasce nel 1945 dall’esperienza dei soci fondatori e a partire dagli anni settanta è diventata una Società per Azioni.

Presso la Sede legale in Via degli Agresti 6 a Bologna non viene svolta alcuna attività, mentre la Sede operativa della Società è in Via Orefici – 40050 Argelato (BO).

Oggi, escludendo le aziende multinazionali, la Società Govoni si colloca, nel mercato Nazionale, tra le prime dieci aziende che commercializzano prodotti da saldatura e prodotti consumabili. Inoltre l’Azienda fornisce il servizio di assistenza e di manutenzione sui prodotti saldatura.

La linea strategica seguita dall'azienda è quella di puntare sulla puntualità e sulla rapidità della fornitura e dell'assistenza, al fine di soddisfare sempre più le esigenze del cliente.

4.1.2 Strategia – Rischio / Opportunità

Dall'Analisi del Contesto scaturisce quindi l'Analisi dei rischi con eventuali Opportunità di miglioramento e di crescita per l'Azienda.

L'analisi specifica è riportata nel documento DS 01 "Analisi dei rischi e delle Opportunità".

4.2 Parti interessate

La direzione ha individuato le parti interessate rilevanti ovvero che possono influenzare la gestione organizzativa in relazione al proprio contesto e che riguardano le performance organizzative. L'analisi delle parti interessate è riportata nel documento DS 03 "Analisi delle parti interessate".

PARTI INTERESSATE E LORO ASPETTATIVE



5. Leadership

5.1 Leadership e impegno

Scopo della presente sezione è quello di evidenziare le responsabilità e l'impegno dell'Alta Direzione dell'Organizzazione nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, evidenziando le politiche e gli obiettivi strategici coerenti con le finalità dell'Organizzazione e secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, al fine di ottenere benefici a tutte le parti interessate.

L'Alta Direzione , attraverso il resp. Qualità, garantisce l'efficacia ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità nel:

- Comunicare all'interno dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente nel rispetto di quelli cogenti
- Divulgare la politica e definendo gli obiettivi per la Qualità
- Riesaminare periodicamente il SGQ
- Monitorare gli indicatori specifici
- Assicurare la disponibilità di risorse in sintonia con le esigenze specifiche
- Individuare le responsabilità ed autorità relative al SGQ, incluso il Responsabile Qualità e conferendogli un idoneo supporto nella gestione delle attività di controllo e miglioramento
- Valutare il grado di istruzione, addestramento ed abilità professionale del personale

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione adotta il SGQ come strumento per assicurare che le esigenze del Cliente, sia i requisiti espliciti (contratti e ordini) sia quelli impliciti (aspettative) siano definiti e soddisfatti durante l'esecuzione dei processi.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

L'Alta Direzione di GOVONI ha elaborato la Politica per la Qualità prendendo in esame:

- L'analisi del contesto

- Esigenze ed aspettative dei clienti
- Strategie dell'organizzazione eventuali requisiti cogenti
- Esigenze ed aspettative delle altre parti interessate

5.2.2 Comunicare la politica per la qualità

La politica è riportata nel documento DS 04 "Politica per la Qualità" ed è comunicata e resa disponibile a tutta l'azienda ed alle parti interessate.

5.2.3 Ruoli, responsabilità e autorità dell'organizzazione

L'alta direzione ha nominato all'interno della Direzione stessa il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, con lo scopo di:

- Assicurare che il SGQ sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015
- Assicurare che i processi stiano producendo output attesi
- Monitorare le prestazioni del SGQ e le opportunità di miglioramento
- Promuovere la focalizzazione sul cliente in tutta l'organizzazione
- Assicurare che l'integrità del SGW sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

6. Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

L'organizzazione ha ritenuto fondamentale, per pianificare il sistema di gestione Qualità, implementare un approccio basato sul rischio "Risk Based Thinking", in quanto GOVONI considera tale approccio uno strumento di prevenzione che l'organizzazione adotta per evitare e prevenire eventuali problemi.

GOVONI ha analizzato i singoli processi e individuato ed eseguito per ognuno di questi un'approfondita analisi dei rischi che ha portato l'organizzazione a considerare molte opportunità migliorative.

Consapevoli che in ogni processo è implicito un pericolo ed un conseguente rischio e che il probabile rischio, inteso come l'incertezza del raggiungimento degli obiettivi o meglio ancora come l'effetto dell'incertezza sugli obiettivi, la Direzione Aziendale intende sottolineare

ancor più l'importanza di una gestione del rischio che se pur sempre adottata, per propria scelta strategica, ora vuole formalizzare definendo alcune macroregole e modelli di utilizzo senza che questi siano da ritenersi vincolanti.

Ogni gestore di un processo, nell'ambito del campo di applicazione del SQA, (contesto, parti interessate, importanza) attua una macroanalisi dello stesso considerando tutti i fattori che lo influenzano, siano essi interni o esterni e sulla base della probabilità e della magnitudo potrà scegliere/valutare l'opportunità di agire di conseguenza.

L'analisi del rischio in GOVONI è condotta collegialmente con le persone direttamente interessate, per avere una globalità di interessi in campo, ogni rischio indicato è stato valutato secondo il metodo di seguito descritto, e in base ai risultati sono stati definiti dalla Direzione gli eventuali provvedimenti da mettere in atto.

A livello indicativo, ma non prescrittivo, si assegneranno punteggi sia alla probabilità sia alla magnitudo, secondo la seguente indicazione **AGIRE** **VALUTARE** **NON IMPORTANTE**

PROBABILITA'	CLASSIFICAZIONE
IMPROBABILE	1
POCO PROBABILE	2
PROBABILE	3
MOLTO PROBABILE	4

MAGNITUDO	CLASSIFICAZIONE
LIEVE	1
MODESTO	2
GRAVE	3
GRAVISSIMO	4

MATRICE DEL RISCHIO DOVE $R = P \times M$

STIMA DEL RISCHIO		Probabilità			
		1 <i>Improbabile</i>	2 <i>Poco Probabile</i>	3 <i>Probabile</i>	4 <i>Altamente Probabile</i>
<i>Danno</i>	1 <i>Lieve</i>	1	2	3	4
	2 <i>Medio</i>	2	4	6	8
	3 <i>Grave</i>	3	6	9	12
	4 <i>Gravissimo</i>	4	8	12	16

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

In coerenza con la Politica dell'Organizzazione, la Direzione definisce gli obiettivi gestionali per la Qualità.

Tali obiettivi sono normalmente stabiliti in sede di budget, e monitorati e riesaminati sulla base dell'analisi di appositi indicatori in sede di Riesame di Direzione.

Gli obiettivi comunque perseguiti dall'Organizzazione riguardano:

- Rapporto con il Cliente, partner, fornitore

Mantenere un rapporto fluido con persone di riferimento per le attività dell'Organizzazione, con l'obiettivo di ottenere i migliori risultati per tutte le parti interessate.

- Gestione per la Qualità

Identificare i processi Aziendali, principali e di supporto, secondo la logica UNI EN ISO 9001:2015, assegnare ad essi le risorse (umane ed infrastrutturali), svilupparne un'efficace gestione e misurazione nell'ottica del miglioramento continuo.

- Formazione interna

Garantire al personale di GOVONI tutta la formazione necessaria per poter svolgere al meglio le proprie attività.

- Disponibilità, elasticità e flessibilità

Continuare nella scelta intrapresa per avere una struttura flessibile e dinamica, che possa adattare l'operato interno alle richieste del Cliente e del Partner nel più breve tempo possibile.

- Sicurezza

Gestire le condizioni di lavoro per garantire la sicurezza e l'ergonomia di tutte le parti interessate.

6.3 Pianificazione delle modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità

SGQ è lo strumento che permette di perseguire la politica per la qualità, la pianificazione e lo sviluppo dei processi in condizioni controllate, tali da garantire che il prodotto venga fornito in qualità.

SGQ coinvolge tutto il ciclo di vita del prodotto, a partire dalla identificazione delle esigenze di mercato fino alla assistenza post-vendita, ed è costituito dalle risorse necessarie messe in atto per perseguire gli obiettivi della Politica dell'Organizzazione.

SGQ tende quindi a realizzare un controllo globale, programmato e sistematico di tutte le attività aziendali, in ottica di miglioramento continuo.

7. Supporto

7.1 Risorse

La Direzione con l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo del SGQ individua e rende disponibile tutte le risorse necessarie all'Organizzazione:

- Risorse umane
- Infrastrutture
- Ambiente per il funzionamento dei processi
- Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La valutazione di suddette risorse avviene normalmente sia in sede di budget, sia tramite verifiche effettuate periodicamente quando appropriate, dove la Direzione rende possibili eventuali adeguamenti di risorse, tenendo sempre in considerazione gli obiettivi prefissati ed il rispetto delle direttive e norme cogenti (es. norme di sicurezza sui luoghi di lavoro).

GOVONI attua periodicamente una campagna di sensibilizzazione rivolta a tutti gli operatori dell'Organizzazione, per illustrare i vantaggi derivanti dall'applicazione del SGQ, in modo tale che ogni lavoratore si senta motivato a svolgere correttamente il proprio ruolo.

Questo è fatto proprio perché le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'Organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'Organizzazione stessa.

La gestione delle risorse umane, delle competenze, della formazione e della consapevolezza è descritta nel documento PR04 "Gestione risorse umane".

7.1.2 Infrastrutture

La sede operativa è situata in uno stabilimento in Via Orefici ad Argelato (BO).

Lo stabilimento è suddiviso da:

- Un reparto "**produttivo**" all'interno del quale si svolgono tutte le attività di stoccaggio, assistenza, manutenzione e movimentazione materiale
- Un'area "**uffici**" direttamente collegata con lo stabilimento "produttivo" dove si svolgono tutte le altre attività/processi inerenti alla catena organizzativa

Ogni dipendente è dotato di un proprio pc collegato nella rete aziendale e con accesso personalizzato.

Il mantenimento in buono stato di uso e conservazione delle attrezzature di produzione utilizzate, è affidato prima di tutto agli stessi operatori che le hanno in dotazione. La consapevolezza dell'importanza della buona tenuta dei mezzi al fine di evitare problemi di conformità e di produttività viene perseguita attraverso la formazione continua degli operatori educati al concetto di ordine, pulizia e funzionalità.

La produttività delle attrezzature ed apparecchiature e la facilità di conduzione/regolazione degli stessi sono tenuti sotto controllo dal Responsabile Qualità.

Il Responsabile Qualità presidia le scadenze programmate della strumentazione e delle attrezzature di lavoro, e coordina gli interventi in merito.

7.1.3 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro di GOVONI è una combinazione di fattori umani e fisici, rispondente ai requisiti previsti dal D.Lgs. 09/04/2008 n.81 e s.m.i.

La potenzialità di questi fattori, è quella di riuscire ad influenzare ad influenzare la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale, con potenziali riflessi sulle prestazioni dell'Organizzazione.

Sono rispettate le regole e le linee guida per la sicurezza e per il rispetto degli aspetti ergonomici, le condizioni d'igiene e pulizia ed inquinamento, e gli aspetti relativi al calore, il rumore e la luminosità (fare riferimento alla documento di valutazione dei rischi aziendale).

7.1.4 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Al fine di garantire la correttezza della misura effettuata, la Direzione mette a disposizione attrezzature e strumenti tarate periodicamente, secondo le modalità riportate nel documento PR08 "Gestione Strumenti e automezzi".

7.2 Competenza

La Direzione effettua un continuo monitoraggio su tutte le attività aziendali, per avere una limpida conoscenza delle competenze necessarie per ogni singola attività, in modo da riuscire prontamente a sviluppare dei piani d'intervento per colmare le eventuali carenze.

L'intervento non avviene solo a seguito di un calo di prestazioni, ma anche come investimento nell'ottica del miglioramento continuo.

7.3 Consapevolezza

Sensibilizzazione ed informazione sono momenti rivolti a tutto il personale al fine di fornire una corretta visione del Sistema di Gestione per la Qualità, di coinvolgerlo sulla Politica dell'Organizzazione e di motivarlo a svolgere in modo corretto il proprio ruolo.

Il personale stesso deve essere consapevole della rilevanza e dell'importanza della propria attività, qualunque essa sia, ed è invitato a proporre modifiche migliorative dei processi e della documentazione, per adeguarli alle esigenze dell'Organizzazione, in ottica di miglioramento continuo.

7.4 Comunicazione

7.4.1 Comunicazione interna

La Direzione assicura che all'interno dell'Organizzazione esista un'adeguata gestione della comunicazione anche riguardo all'efficacia del SGQ.

I principali mezzi di comunicazione formalizzati sono:

- Bacheca
- Documenti del Sistema (Manuale, Procedure ed Istruzioni)
- Posta elettronica
- Circolari e disposizioni organizzative cartacee o informatiche su temi specifici.

Unitamente a questi modi formalizzati esistono forme verbali come:

- Riunioni
- Team di lavoro
- Corsi e momenti di formazione

7.4.2 Comunicazione esterna

Per le parti esterne (Clienti, fornitori, Partner), la Direzione nell'intento di ottenere il miglioramento continuo del SGQ, opera con comunicazioni scritte e/o verbali secondo le esigenze, dei temi aperti per perseguirne gli obiettivi specifici.

7.5 Informazioni documentate

La documentazione del SGQ è costituita dal presente Manuale, documenti di sistema, procedure e istruzioni. Nel documento PR01 "Gestione della documentazione" sono descritte le modalità di gestione, conservazione e aggiornamento della documentazione del SGQ. Vengono inoltre descritte le modalità di gestione delle registrazioni.

Nel documento Mod. 01 "Elenco dei documenti" sono riportati tutti i documenti facenti parte del SGQ, con indicata la revisione e la data di aggiornamento del documento stesso.

8. Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo operativi

La Direzione pianifica e tiene sotto controllo i processi determinando:

- i requisiti per il prodotto e il servizio (stabiliti dal Costruttore della macchine)
- stabilendo i criteri di accettazione del prodotto e servizio (documento PR07 “Approvvigionamento”)
- Determinando le risorse necessarie
- Controllando che siano rispettati i requisiti del prodotto e del servizio
- Conservando le informazioni documentata

I documenti DS06 e DS 07 riportano l'identificazione rispettivamente del processo di commercializzazione e dei processi di assistenza e manutenzione, all'interno dei quali sono indicati anche le modalità di controllo operative, pertanto si rimanda a tali documenti.

Inoltre per la realizzazione del prodotto e del servizio, vengono gestisci anche processi interni “Principali o di Supporto”, i quali sono descritti nelle rispettive Schede Processi.

La Pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto si sviluppa attraverso opportune documentazioni, dove emergono le registrazioni a fornire fiducia sulla conformità dei processi.

Tali Pianificazioni, garantiscono la gestione controllata dei processi e delle attività dell'Organizzazione per far fronte alle aspettative attese dai clienti, fornitori, Partner, collaboratori, manager, azionisti, istituzioni pubbliche e le comunità sul territorio, nel rispetto della propria mission.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

GOVONI assicura e garantisce il miglioramento continuo del Sistema attraverso la comunicazione con il Cliente. Ciò avviene sin dai primi contatti con i Clienti potenziali, passando per la gestione degli ordini per arrivare sino all'assistenza post-vendita, alla manutenzione ed alla gestione dei ricambi.

	Manuale del Sistema di Gestione Qualità	M01.00 Rev.03 17/07/2023
---	--	---

I Clienti vengono supportati nell'installazione e nell'assistenza dal "Manuale di Uso e Manutenzione", comprensivo della Dichiarazione di Conformità emessa ai sensi delle Direttive applicabili; tali documenti sono offerti al Cliente e consegnati insieme alla macchina.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

I requisiti dei prodotti e dei servizi sono stabiliti dalla normativa vigente in merito alle macchine saldatrici.

L'Organizzazione acquista dal Costruttore macchine conformi alla normativa vigente, dotate di dichiarazione di conformità e manuale d'uso. Tale documentazione viene quindi fornita al cliente.

Inoltre l'Organizzazione garantisce al Cliente di essere seguito in ogni fase della scelta della macchina, che, in virtù delle elevate esperienze di settore su questa tipologia di prodotto, assicurano l'adozione delle più avanzate tecnologie permettendo performance qualitative innovative, coniugando pure sia gli aspetti ambientali sia i requisiti di sicurezza.

L'assistenza continua nel Post Vendita, cioè dopo la vendita dell'impianto, che con un servizio sempre contattabile permette di rispondere alle richieste del Cliente.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

L'attività del riesame dei requisiti del prodotto e dei servizi ha la finalità di garantire al Cliente che l'Organizzazione sia in grado di fornirgli un prodotto che soddisfi le specifiche concordate in fase contrattuale.

L'Amministratore Delegato effettua il riesame delle richieste che pervengono da parte dei clienti.

I prodotti offerti sono suddivisi in:

- Commercializzazione di prodotti e attrezzature per la saldatura e di prodotti consumabili
- Assistenza post-vendita in garanzia
- Assistenza in caso di avaria delle attrezzature
- Manutenzione periodica delle attrezzature

Le Conferme d'Ordine e le eventuali modifiche sono conservate presso l'Ufficio Commerciale.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Escluso dal campo di applicazione, in quanto non viene effettuata la progettazione.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

La Direzione assicura che i prodotti forniti dalle aziende Partner e dai fornitori sono conformi ai requisiti, attuando la scelta e la valutazione del fornitore in maniera puntuale, al fine di verificare l'affidabilità dello stesso.

In particolare le modalità di scelta e di valutazione del fornitore sono descritte nel documento PR06 "Scelta e valutazione fornitori", a cui si rimanda per i dettagli.

Nel documento PR07 "Approvvigionamenti" sono indicate le modalità di fornitura dall'esterno.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

La Direzione assicura che la commercializzazione dei prodotti e che l'erogazione dei servizi vengono in condizioni controllate mediante:

- La tenuta di informazioni documentate nelle quali sono indicate le caratteristiche del prodotto e dei servizi da erogare
- La disponibilità di idonee risorse conformi per la verifica del monitoraggio e la misurazione;

- L'attuazione dell'attività di monitoraggio e misurazione per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti
- L'utilizzo di infrastrutture e ambienti di lavoro idonei per il funzionamento dei processi
- La designazione di persone competenti, con verifica delle qualifiche,
- L'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano
- L'attuazione di attività di post-consegna

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Le modalità di identificazione e di rintracciabilità della documentazione sono descritte nel documento PR01 "Gestione dei documenti".

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

La Direzione ha cura della proprietà dei clienti e dei fornitori esterni, mediante gestione riservata dei dati.

8.5.5. Attività post-consegna

Nella commercializzazione di macchine è compresa l'attività di assistenza in garanzia, in ottica di soddisfazione del cliente.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

L'accettazione della merce viene effettuata dal tecnico del magazzino; le modalità di accettazione della merce sono descritte nel documento PR07 "Approvvigionamento".

8.7 Controllo degli output non conformi

Qualora vengano rilevati output non conformi, si procede a rilevare una non conformità e a prevedere una correzione, se possibile, una azione correttiva e preventiva.

Le modalità di gestione della non conformità è descritta nel documento PR03 “Gestione delle NC, delle proposte di miglioramento, delle AC e delle AP”.

9. Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Il Sistema di gestione per la Qualità, prevede procedure per il monitoraggio tramite opportuni indicatori per il controllo dei processi e dell’organizzazione. Tali procedure sono preparate ed aggiornate sotto la costante responsabilità del Responsabile Qualità.

Le modalità di valutazione dell’efficacia e della conformità dei processi sono descritte nel documento PR03 “Processo di valutazione di efficacia e conformità dei processi”.

9.1.2 Soddisfazione clienti

L’Organizzazione monitora la soddisfazione del cliente tramite i venditori (agenti), i quali sono in stretto e continuo contatto con il cliente.

L’Organizzazione incoraggia il Cliente a formalizzare ogni reclamo e manifesta l’impegno dell’Alta Direzione nel risolverli tempestivamente.

Nel secondo semestre del 2020 si è iniziato a progettare il primo invio di un Questionario di soddisfazione della clientela della ditta Govoni Giorgio.

Terminata la fase che ha portato alla scelta degli ausili informatici e del consulente che avrebbe materialmente realizzato il progetto, dopo avere individuato le aree d’indagine, tramite gli strumenti che si è scelto di utilizzare, si è passati alla scelta dell’ordine di successione degli argomenti da trattare nel questionario e infine alla formulazione dettagliata delle domande.

domande di tipo chiuso sul tipo di performance percepito nella loro esperienza a contatto con le differenti fasi dell’attività produttiva aziendale: commerciale, amministrativa, logistica e assistenza alla clientela arrivando alla definizione del seguente questionario inviato nel mese di marzo 2021:

- 1) Valuta cortesia e disponibilità dei contatti telefonici col nostro ufficio commerciale
- 2) Valuta cortesia e disponibilità dei contatti telefonici col nostro ufficio amministrativo
- 3) Valuta cortesia e disponibilità dei contatti telefonici col nostro reparto spedizioni
- 4) Valuta se le tue richieste di informazioni tecniche per i prodotti Binzel vengono gestite con competenza
- 5) Valuta se le tue richieste di informazioni tecniche per i prodotti OTC e i macchinari vengono gestite con competenza
- 6) Valuta i tempi con i quali ricevi il materiale ordinato
- 7) Valuta i tempi con i quali gestiamo le riparazioni per il materiale Binzel
- 8) Valuta i tempi con i quali gestiamo le riparazioni per il materiale OTC
- 9) Valuta la qualità generale dei prodotti Binzel
- 10) Valuta la qualità generale dei prodotti OTC e dei macchinari
- 11) Valuta in generale il rapporto qualità/prezzo dei nostri prodotti
- 12) Valuta complessivamente la nostra azienda

La scala proposta per le risposte è stata quella di tipo numerato con punteggio da uno a cinque, criterio che ha permesso una facile valutazione ed elaborazione dei dati che si andava ad acquisire.

Si decide di proporre un questionario a cadenza annuale la cui implementazione sarà agevolata dal lavoro già svolto.

9.1.2 Analisi e valutazione

La direzione periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, analizza e valuta i dati che emergono dal monitoraggio delle prestazioni.

9.2 Audit interno

Le attività che si prefiggono obiettivi specifici richiedono riscontri per la verifica del raggiungimento degli stessi.

Per quanto riguarda SGQ, tali riscontri derivano dalle Verifiche di Audit interni. Le modalità di effettuazione degli audit interni sono descritte nel documento PR02 "Processo di valutazione di efficacia e conformità dei processi".

Le verifiche ispettive interne sono:

- Pianificate dal Responsabile Qualità sulla base della criticità del processo e delle evidenze provenienti dal mercato
- Gestite dal Responsabile Qualità con l'intento di evidenziare i risultati per ottenere un miglioramento del Sistema stesso
- Documentate dal Rapporto di audit interno per verificare i risultati ottenuti e l'efficacia raggiunta

Le verifiche ispettive interne hanno lo scopo di:

- Valutare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ nel perseguire gli obiettivi definiti;
- Accertare la conformità degli elementi del SGQ rispetto ai requisiti specificati in norme e procedure di riferimento;
- Introdurre, quando necessarie, azioni correttive e/o preventive finalizzate al miglioramento continuativo del SGQ;
- Soddisfare prescrizioni vincolanti sui processi e sui prodotti.

I risultati delle verifiche ispettive interne sono registrati e costituiscono parte integrante degli elementi in ingresso per il Riesame di Direzione, di cui al paragrafo 9.3 del presente manuale, permettono di avere "feedback" sui requisiti specificati e sul Sistema di Gestione per la Qualità nel suo complesso.

9.3 Riesame di Direzione

La Direzione esegue il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità per valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, individuare eventuali esigenze di modifiche.

Con il Responsabile Qualità stabilisce una pianificazione degli interventi migliorativi, con relativo monitoraggio a tempi prestabiliti dei risultati ottenuti. La frequenza con cui vengono

condotti i riesami è annuale, e generalmente subito dopo la chiusura dell'esercizio finanziario.

Tali riesami sono formalizzati e registrati dal Responsabile Qualità, verificati ed approvati dalla Direzione ed archiviati dal Responsabile Qualità.

Gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita al riesame sono descritti nel documento PR05 "Riesame di Direzione".

10. Miglioramento

10.1 Generalità

Il Miglioramento dell'organizzazione verso l'adozione di metodi di miglioramento continuo viene pianificato in sede di Riesame di Direzione e perseguito tramite:

- La raccolta dei dati per singolo processo ed i risultati raggiunti
- L'analisi dei dati e l'individuazione dei "punti deboli" della gestione
- La progettazione e l'attuazione degli interventi migliorativi e successivo controllo dell'efficacia dei risultati.

Lo scopo è di:

- Fare crescere l'organizzazione verso l'adozione di metodi di miglioramento continuo
- Gestire l'organizzazione in modo efficace come un insieme interconnesso di processi attraverso l'attività delle varie Funzioni, documentata attraverso le delibere del riesame e le indicazioni della Direzione.

10.2 Non conformità e Azioni Correttive

Al fine di perseguire sempre al miglioramento continuo, GOVONI gestisce ogni proposta di miglioramento e ogni reclamo come una non conformità, prevedendo quindi, ove possibile, sempre una azione correttiva e/o una azione preventiva.

Infatti il Sistema di Gestione per la Qualità prevede che azioni correttive vengano attivate per migliorare la stabilità dei processi, con lo scopo di eliminare le cause che hanno

	Manuale del Sistema di Gestione Qualità	M01.00 Rev.03 17/07/2023
---	--	---

determinato la non conformità, e non solo gli effetti delle medesime, al fine di evitarne il ripetersi.

Le modalità di gestione delle non conformità, delle proposte di miglioramento, dei reclami, delle azioni correttive e delle azioni preventive sono descritte nel documento PR03 “Gestione delle NC, delle proposte di miglioramento, delle AC e delle AP”.

10.3 Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo può essere garantito esclusivamente riuscendo ad accomunare ed elaborare i dati raccolti, i risultati delle Verifiche Ispettive, le azioni correttive e preventive ed i Riesami di Direzione, con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità.

E' obiettivo permanente dell'Organizzazione coinvolgere anche le risorse umane nell'individuazione di problemi relativi alle attività/processi in cui operano, per proporre miglioramenti.

Sulla base della Politica, degli obiettivi e dei dati raccolti, si attuano in modo continuo le attività di miglioramento dei prodotti, dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità.